

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini dapat di simpulkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

- 1). Terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap maupun empati dari tim medis dari kedua rumah sakit, berdasarkan penelitian peneliti dari pengungjung yang pernah menjaga pasien yang pernah merasakan pelayanan dari kedua rumah sakit tersebut bahwa pada indikator tersebut dalam hal pelayanannya dimana Rumah Sakit Umum Daerah Toto yang lebih memiliki empati yang lebih positif dan adapun daya tanggap yang lebih unggul yaitu pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe,
- 2). Terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pengunjung yang pernah merasakan pelayanan antara Rumah Sakit Umum Daerah Toto dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe khususnya pelayanan yang berorientasi pada pasien dan pengunjung.

- 3). Terdapat perbedaan kebersihan ruangan pada rumah sakit. Berdasarkan wawancara dengan pengunjung bahwa yang lebih unggul kebersihannya pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloi Saboe.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disarankan:

1. Dengan adanya tingkat harapan konsumen yang terpenuhi maka akan memiliki nilai positif sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk konsumen dalam hal bukti langsung,
2. kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati untuk di tingkatkan pada rumah sakit.
3. Dari hasil analisis terdapat perbedaan kualitas pelayanan RSUD A dan RSUD B berdasarkan hal tersebut maka pihak rumah sakit harus memiliki ciri khas pelayanan yang berbeda dari rumah sakit yang lain. Misalnya fasilitas rumah sakit, tempat parkir, tempat jualan makanan di sekitar rumah sakit, dan ruang tunggu pasien dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono (2008). *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Yogyakarta : Andi
- Faizan Ali Ans Yuan Zhou. *International Journal Of Innovation And Business Strategy*. Vol. 02/August 2013.
- Gronroos. Christian. 1993. "a service quality model and its marketing implications". *European Journal Of Marketing*. Vol. 18, No.4, 1984.
- Jurnal Progresif Manajemen Bisnis (JPMB)*, Volume 1, Issue 1, November 2014
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005)
- Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya. Hal 448
- Kumar, Mukesh dkk. 2010. "Comparative evaluation of critical factors in delivering service quality of banks". *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 27 No. 3, 2010
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Macdonald walangitan. *Perbandingan Tingkat Pelayanan*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi* Vol.4 No.1.Maret 2017, HAL.59-68
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275
- Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya. Hal 448
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa". Salemba Empat, Jakarta,

Ratih, Hardiyati, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*”, Skripsi.pdf, Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.

Sianipar, 1999. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 32

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN'Veteran"Yogyakarta Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464

Sutarto,1988. *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta:Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press. Hal 123

Sampara, Lukman. & Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press. Hal 5

Supriyanto Yuda, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

Utama Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*.

Utama agung. Vol.1,No.2, Desember 2003: 96 – 110. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*: Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN'Veteran Yogyakarta